



اتفاقية مستوى تقديم الخدمة

Service Level Agreement

2023

المقدمة:

إن اتفاقية مستوى أداء الخدمة هي نظام إجرائي يهدف إلى معايرة وقياس مستوى كفاءة الأداء وجودة الخدمات التي تقدمها وزارة الإدارة المحلية لضمان الالتزام بإجراءات العمل.

أهداف الاتفاقية:

- توثيق مسؤوليات جميع الاطراف المشاركة في الاتفاق ووضوح الرؤية بين أطراف الاتفاقية.
- توضيح الخدمات المقدمة من قبل وزارة الادارة المحلية ومستوى الخدمة المتوقع منها.
- تأسيس نظام مركزي للخدمة بهدف رصد مستوى الاداء، وذلك بالاستناد إلى بيانات إحصائية دقيقة وواقعية.
- توفير فهم مشترك لمتطلبات الخدمة التي ينطوي عليها قياس مستويات الخدمة.
- بناء وسائل الاتصال بين الاطراف المعنية لمعالجة النواقص أو الخلل التي قد تطرأ على مستوى الاداء خلال فترة صالحيتهما.

أطراف الاتفاقية:

بين وزارة الإدارة المحلية وملتقي الخدمة والبلديات.

مدة الاتفاقية:

هذه الاتفاقية تجدد سنويًا بشكل تلقائي وأي تعديلات تشمل بنودها سيتم الإعلان عنها من خلال وزارة الادارة المحلية.

المراجعة الدورية:

يتم إخضاع هذه الاتفاقية للمراجعة الدورية بمعدل مرة واحدة في كل عام (الربع الأخير من العام) على أن يتم مراجعة التعديل خلال شهر، وفي حال عدم وجود أي ملاحظات ستكون الوثيقة معتمدة تلقائيًا

قائمة الخدمات المشمولة في اتفاقية مستوى الخدمة

#	الخدمة الرئيسية	المديرية/ الوحدة المسؤولة	الفئة المستهدفة
.1	تحديث خارطة استعمال الأراضي	مديرية التخطيط الشمولي	<input type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الأعمال <input type="checkbox"/> الحكومة (البلدية)
.2	دراسة معاملات الأملاك وبيع فضلات	مديرية تنظيم المدن والقرى	<input type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الأعمال <input type="checkbox"/> الحكومة (البلدية)
.3	دراسة معاملات الاستملاك	مديرية تنظيم المدن والقرى	<input type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الأعمال <input type="checkbox"/> الحكومة (البلدية)
.4	دراسة معاملات التخصيص	مديرية تنظيم المدن والقرى	<input type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الأعمال <input type="checkbox"/> الحكومة (البلدية)
.5	دراسة معاملات التعويضات	مديرية تنظيم المدن والقرى	<input type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الأعمال <input type="checkbox"/> الحكومة (البلدية)
.6	إعداد المخطط الشمولي	مديرية التخطيط الشمولي	<input type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الأعمال <input type="checkbox"/> الحكومة (البلدية)
.7	إصدار تقارير المؤشرات الحضرية	مديرية التخطيط الشمولي	<input type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الأعمال <input type="checkbox"/> الحكومة (البلدية)
.8	دراسة معاملات الإضافات والتعديلات التنظيمية	مديرية تنظيم المدن والقرى	<input type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الأعمال <input type="checkbox"/> الحكومة (البلدية)
.9	تنفيذ قرارات مجلس التنظيم الأعلى	مديرية تنظيم المدن والقرى	<input type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الأعمال <input type="checkbox"/> الحكومة (البلدية)
.10	تزويد مخططات هيكليّة	مديرية تنظيم المدن والقرى	<input type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الأعمال <input type="checkbox"/> الحكومة (البلدية)
.11	الرفع المساحي للأبنية والطرق	مديرية تنظيم المدن والقرى	<input type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الأعمال <input type="checkbox"/> الحكومة (البلدية)
.12	إدخال قطع أراضي أو أحواض أو قرى من الحدود الإدارية لبلديات المملكة	مديرية تنظيم المدن والقرى	<input type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الأعمال <input type="checkbox"/> الحكومة (البلدية)
.13	دراسة معاملات التقسيم	مديرية تنظيم المدن والقرى	<input type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الأعمال <input type="checkbox"/> الحكومة (البلدية)
.14	تسمية الشوارع والميادين والحدائق وترقيم الأبنية	مديرية تنظيم المدن والقرى	<input type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الأعمال <input type="checkbox"/> الحكومة (البلدية)
.15	حوسبة المخططات التنظيمية	مديرية تنظيم المدن والقرى	<input type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الأعمال <input type="checkbox"/> الحكومة (البلدية)
.16	استثمار وتأجير أملاك البلديات ومجالس الخدمات المشتركة	مديرية التنمية المحلية	<input type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الأعمال <input type="checkbox"/> الحكومة (البلدية)

17.	دراسة المعاملات المتعلقة بالإفراز والتراخيص للبلديات	مديرية تنظيم المدن والقرى	<input type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الأعمال <input type="checkbox"/> الحكومة (البلدية)
18.	دراسة مخطط تعديل تنظيمي ونشر الإعلان	مديرية تنظيم المدن والقرى	<input type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الأعمال <input type="checkbox"/> الحكومة (البلدية)
19.	تصديق التعديل التنظيمي ووضع موضع التنفيذ	مديرية تنظيم المدن والقرى	<input type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الأعمال <input type="checkbox"/> الحكومة (البلدية)
20.	إعداد وتصديق مخطط تصديق مؤقت	مديرية تنظيم المدن والقرى	<input type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الأعمال <input type="checkbox"/> الحكومة (البلدية)
21.	النظر في معاملات الترخيص والإفراز من اللجان المختصة	مديرية تنظيم المدن والقرى	<input type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الأعمال <input type="checkbox"/> الحكومة (البلدية)
22.	الموافقة على إنشاء المشاريع الاستثمارية	مديرية تنظيم المدن والقرى	<input type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الأعمال <input type="checkbox"/> الحكومة (البلدية)
23.	تزويد مديريات الشؤون بالأحكام التنظيمية للمشاريع الاستثمارية	مديرية تنظيم المدن والقرى	<input type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الأعمال <input type="checkbox"/> الحكومة (البلدية)
24.	الموافقة على إنشاء المشاريع الاستثمارية- الإسكانية	مديرية تنظيم المدن والقرى	<input type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الأعمال <input type="checkbox"/> الحكومة (البلدية)
25.	إعداد وتحديث المواصفات الخاصة بإنارة الشوارع	مديرية العطاءات والمشاريع	<input type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الأعمال <input type="checkbox"/> الحكومة (البلدية)
26.	المصادقة على إحالة العطاءات بأنواعها	مديرية العطاءات والمشاريع	<input type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الأعمال <input type="checkbox"/> الحكومة (البلدية)
27.	الاستلام الأولي للمشاريع	مديرية العطاءات والمشاريع	<input type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الأعمال <input type="checkbox"/> الحكومة (البلدية)
28.	تصميم المخططات وجدول الكميات	مديرية العطاءات والمشاريع	<input type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الأعمال <input type="checkbox"/> الحكومة (البلدية)
29.	إعداد وتحديث المواصفات الخاصة لمشاريع توليد الطاقة	مديرية العطاءات والمشاريع	<input type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الأعمال <input type="checkbox"/> الحكومة (البلدية)
30.	متابعة إنشاء وتنفيذ مشاريع استثمارية مقترحة من قبل البلديات	مديرية التنمية المحلية	<input type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الأعمال <input type="checkbox"/> الحكومة (البلدية)

31.	دراسة وإجازة المطالبات المالية المرحلية والنهائية	مديرية العطاءات والمشاريع	<input type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الأعمال <input type="checkbox"/> الحكومة (البلدية)
32.	إعفاء العقارات من ضريبة الأبنية والأراضي	مديرية شؤون المجالس البلدية	<input type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الأعمال <input type="checkbox"/> الحكومة (البلدية)
33.	تصديق عقود الاستثمار والشراكة للبلدية	مديرية التنمية المحلية	<input type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الأعمال <input type="checkbox"/> الحكومة (البلدية)
34.	إعداد المواصفات الخاصة بالأعمال والأنظمة الكهربائية	مديرية العطاءات والمشاريع	<input type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الأعمال <input type="checkbox"/> الحكومة (البلدية)
35.	الكشف عن مناطق البؤر الساخنة	مديرية العطاءات والمشاريع	<input type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الأعمال <input type="checkbox"/> الحكومة (البلدية)
36.	إدارة وتوجيه المنح والمشاريع التنموية	مديرية التنمية المحلية	<input type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الأعمال <input type="checkbox"/> الحكومة (البلدية)
37.	الإشراف واعتماد الخطط المحلية والخطط التشغيلية لإدارة النفايات الصلبة	مديرية إدارة النفايات الصلبة	<input type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الأعمال <input type="checkbox"/> الحكومة (البلدية)
38.	اعتماد كوادرات الوحدات التنموية	مديرية التنمية المحلية	<input type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الأعمال <input type="checkbox"/> الحكومة (البلدية)
39.	إعداد وتحديث الأدلة الإرشادية الخاصة بإدارة النفايات الصلبة	مديرية إدارة النفايات الصلبة	<input type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الأعمال <input type="checkbox"/> الحكومة (البلدية)
40.	الإشراف على إدارة مكاب النفايات والمحطات التحويلية	مديرية إدارة النفايات الصلبة	<input type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الأعمال <input type="checkbox"/> الحكومة (البلدية)
41.	إدارة وتوزيع العوائد الحكومية	مديرية شؤون المجالس البلدية	<input type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الأعمال <input type="checkbox"/> الحكومة (البلدية)
42.	استلام الكفالات ومتابعتها	مديرية العطاءات والمشاريع	<input type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الأعمال <input type="checkbox"/> الحكومة (البلدية)
43.	إعداد وتحديث الاستراتيجية الوطنية والخطط الوطنية في الأقاليم لإدارة النفايات الصلبة	مديرية إدارة النفايات الصلبة	<input type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الأعمال <input type="checkbox"/> الحكومة (البلدية)
44.	الموافقة على الجدول الزمني للمشاريع التي تزيد قيمتها عن 150000 دينار أردني	مديرية العطاءات والمشاريع	<input type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الأعمال <input type="checkbox"/> الحكومة (البلدية)

45.	ترفيح فئة البلدية	مديرية شؤون المجالس البلدية	<input type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الأعمال <input type="checkbox"/> الحكومة (البلدية)
46.	تسمية أعضاء ممثلي القطاعات وتفويض الصلاحيات لمدرء الدوائر التنفيذية الخاصة بالوزارات	مديرية شؤون مجالس المحافظات	<input type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الأعمال <input type="checkbox"/> الحكومة (البلدية)
47.	تدقيق وتصديق موازنات مجالس الخدمات المشتركة	وحدة شؤون مجالس الخدمات المشتركة	<input type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الأعمال <input type="checkbox"/> الحكومة (البلدية)
48.	تدقيق وتصديق الموازنات وجداول التشكيلات للبلديات	مديرية شؤون المجالس البلدية	<input type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الأعمال <input type="checkbox"/> الحكومة (البلدية)
49.	تدقيق وتصديق الحسابات الختامية	مديرية شؤون المجالس البلدية	<input type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الأعمال <input type="checkbox"/> الحكومة (البلدية)
50.	صرف السلف المالية لمجالس المحافظات	مديرية شؤون مجالس المحافظات	<input type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الأعمال <input type="checkbox"/> الحكومة (البلدية)
51.	الموافقة على استئجار المبني	مديرية شؤون مجالس المحافظات	<input type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الأعمال <input type="checkbox"/> الحكومة (البلدية)
52.	معاملات تدقيق فواتير لمجالس الخدمات المشتركة	وحدة شؤون مجالس الخدمات المشتركة	<input type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الأعمال <input type="checkbox"/> الحكومة (البلدية)
53.	تدقيق وتصديق ملاحق موازنات ونقل مخصصات	وحدة شؤون مجالس الخدمات المشتركة	<input type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الأعمال <input type="checkbox"/> الحكومة (البلدية)
54.	دراسة وإجازة الأوامر التغييرية للمشاريع	مديرية العطاءات والمشاريع	<input type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الأعمال <input type="checkbox"/> الحكومة (البلدية)
55.	إعداد براءة التشكيلات	مديرية الموارد البشرية	<input type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الأعمال <input type="checkbox"/> الحكومة (البلدية)
56.	إعداد الدراسة المالية	مديرية الشؤون المالية	<input type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الأعمال <input type="checkbox"/> الحكومة (البلدية)
57.	استحداث وتسمية وفصل مناطق بلدية	مديرية شؤون المجالس البلدية	<input type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الأعمال <input type="checkbox"/> الحكومة (البلدية)
58.	تصديق الهياكل التنظيمية للبلديات	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة	<input type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الأعمال <input type="checkbox"/> الحكومة (البلدية)
59.	الموافقة على تأجير أملاك البلديات لمدة تزيد عن ثلاث سنوات	مديرية شؤون المجالس البلدية	<input type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الأعمال <input type="checkbox"/> الحكومة (البلدية)

<input type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الأعمال <input checked="" type="checkbox"/> الحكومة (البلدية)	وحدة إدارة الأزمات والطوارئ	التعامل مع الكوارث الطبيعية من خلال نظام الطوارئ	.60
<input type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الأعمال <input checked="" type="checkbox"/> الحكومة (البلدية)	وحدة إدارة الأزمات والطوارئ	الإنذار المبكر للسيول قبل وقوعها من خلال نظام الإنذار المبكر	.61